

Press Release



2026 年 8 月 7 日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、IT 協会 2026 年度カスタマーサポート表彰制度にて特別賞(デジタル活用)を受賞

組織の価値観と AI・DX による業務効率化を有機的に結び付けた業務改革を実現

トランスコスモスは、公益社団法人企業情報化協会(IT 協会)主催の 2026 年度カスタマーサポート表彰制度(Best Customer Support of the Year2026)において、特別賞(デジタル活用)を受賞しました。



Best Customer Support
of The Year 2026

特別賞

(デ ジ タ ル 活 用)

公益社団法人企業情報化協会

カスタマーサポート表彰制度は、わが国の産業界ならびに行政機関などの、顧客サポートにおける生産性向上・効果的マネジメント・システムの整備・顧客接点の強化推進と拡大を促進することを目的として制定されました。企業規模にかかわらず、顧客に対するサポートやサービスに関して、創意工夫や先進的試みを行い、顧客満足度の向上や課題解決をはかることによって経営に優れた貢献をし、カスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認めうる企業・団体・機関・事業所・部門等を表彰するものです。

■トランスコスモスの受賞理由

受賞対象のカスタマーサポート窓口では、管理者が日々のエスカレーション対応や資料作成などの定型業務に多くの時間を費やし、本来注力すべき顧客体験向上やクライアントへの価値提案に十分な時間を確保できないことが課題となっていました。そこで、現場で日常的に発生するエスカレーション対応の会話そのものを知識資産と捉え、「日常をデータ化する」という発想のもと、業務改革に取り組みました。

具体的には、AI 音声レコーダーを活用してエスカレーション会話をテキスト化し、生成 AI ツールによる資料化、AI 動画生成ツールによる動画化までを自動化する仕組みを構築しました。これにより、従来は属人的に蓄積されていた知識を短期間で展開できる環境を実現し、知識共有の迅速化と標準化を実現しました。また、プロンプト設計や改善サイクルを継続的に見直すことで、知識展開の精度向上と定着をはかりました。

その結果、エスカレーション資料作成時間、AHT(平均処理時間)を大幅に短縮し、業務効率と対応品質の向上を実現しました。創出された時間を活用して、管理者は VOC 提案やクライアントとのリレーション強化に注力できるようになり、顧客総合満足度が向上したほか、対応満足度の向上や退職率改善にもつながりました。

MVV(Mission・Vision・Value)という組織の価値観と AI・DX による業務効率化を有機的に結び付けることで、管理者を定型業務から解放し、顧客体験向上やクライアント価値創出に向けた行動変容を実現した点が高く評価されました。

トランスコスモス デジタルカスタマーコミュニケーション(DCC)総括では、「コミュニケーションの力で人の幸せと豊かな社会の懸け橋になる」をビジョンに、約 23,000 人のコミュニケーターが全国 32 拠点でコールセンターサービスを始めとするコミュニケーションサービスを提供しています。トランスコスモスでは、今後も「人の幸せ」と「豊かな社会」の実現に向けて取り組んでいきます。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することでお客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、アジアを中心に世界 36 の国と地域・188 の拠点で、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 46 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは、お客さまや社会と向き合い、構想から実行までを共に考え、共に挑み、共に実現してまいります。<https://www.trans-cosmos.co.jp>